用語詞彙

不成立

這是指本署根據《申訴專員條例》第 2 條訂明的「行政失當」一詞的定義，全面調查投訴所針對的行動╱應採取而沒有採取的行動╱決定後，按其嚴重程度而對個案作出的評斷。倘若沒有發現任何行政失當之處，則該宗投訴便被評斷為「不成立」。

中止調查投訴

這是指申訴專員根據《申訴專員條例》第7(1)條或第11A條，停止就投訴進行查訊。原因可能是本署在展開查訊後，認為有該條例第 8 條（與附表 2 共同訂明）或第 10 條所列的情形，又或是投訴人沒有提供充分資料或證據，以及投訴人不同意本署取得其個人資料等緣故。

未能就投訴是否成立作出定論

這是指在全面調查後，由於所蒐集到的證據互有矛盾、不一致、零碎不全或缺乏獨立證人提出佐證，以致無法就投訴個案得出結論。

全面調查

這是指在接到投訴後，根據《申訴專員條例》第 7(1)條展開的調查工作。

成立

這是指本署根據《申訴專員條例》第 2 條訂明的「行政失當」一詞的定義，全面調查投訴所針對的行動╱應採取而沒有採取的行動╱決定後，按其嚴重程度而對個案作出的評斷。倘若本署在全面審研後發現整體上有行政失當之處，則該宗投訴便被評斷為 「成立」。

有可能成為正式投訴的個案

這是指投訴人向某個機構提出，而只是把投訴信副本送交本署備案的投訴。這類個案被視作完全無須跟進或暫時無須跟進的投訴。然而，假如有關機構沒有適當地跟進，申訴專員可能決定介入。

行政失當

這是指《申訴專員條例》第2條中訂明的「行政失當」行為。基本上，行政失當是指行政拙劣、欠缺效率或不妥善，當中包括：不合理的行為、濫用權力或職權、不合理、不公平、欺壓、歧視或不當地偏頗的程序，以及延誤、無禮或不為受行動影響的人着想等行為。

附件 2 用語詞彙

投訴

投訴是一項具體指稱，所針對的是某個或多個機構或其職員的不當行為、不合理行動或不妥善的決定，而這些行為、行動或決定影響到個別投訴人或整個法人團體，令其感到不滿或受屈。

投訴已撤回

這是指投訴人主動撤回所提出的投訴。但是，申訴專員會視乎該投訴的性質或嚴重程度，仍可能決定展開或繼續調查。

投訴事項不在本署職權範圍內

這是指《申訴專員條例》第 8 條與附表 2 共同訂明，申訴專員不得調查的行動或事項。

投訴事項不成立，但有關機構另有行政失當之處

這是指申訴專員認為投訴人所指稱的事項不成立，然而本署在調查過程中，卻發現被投訴的機構另有嚴重行政失當之處的投訴個案。在這情況下，儘管投訴人沒有就那些方面提出具體投訴，申訴專員仍會批評其中有欠妥善的地方，並把個案評斷為「投訴事項不成立，但有關機構另有行政失當之處」。

受條文所限不得調查

這是指由於《申訴專員條例》第 10 條的規限，調查工作不得進行。

直查項目的審研工作

這是指本署審研某個關乎公眾利益或廣受市民關注，而本署亦認為可能值得進行直接調查的課題的過程。在審研過程中，本署會收集相關的背景資料，評審市民關注的程度，並考慮有關機構所採取的任何補救行動。這類審研工作有時亦稱為「小型直接調查」。

直接調查

這是指儘管沒有接到投訴，申訴專員根據《申訴專員條例》第7(1)條，就某些行政制度上或廣受市民關注的事項主動進行的調查。

初步查訊

這是指根據《申訴專員條例》第 11A 條展開的查訊，以決定是否需要進行全面調查。

用語詞彙

查詢

查詢是指要求本署提供資料或意見，並不是一宗投訴。

部分成立

這是指本署根據《申訴專員條例》第 2 條訂明的「行政失當」一詞的定義，全面調查投訴所針對的行動／應採取而沒有採取的行動／決定後，按其嚴重程度而對個案作出的評斷。倘若只發現其中某一或某些方面有行政失當之處，則該宗投訴便被評斷為 「部分成立」。

提供協助／作出澄清

這是指一種初步查訊的方式，本署會向被投訴的機構收集所有看來是相關的資料。假如資料已足以解釋有關投訴的問題，本署會把調查結果和觀察所得告知投訴人，並建議事涉機構採取適當的補救行動和改善措施。若仍認為需要進一步查訊，則會展開全面調查。

調查

這是指根據《申訴專員條例》第7(1)條進行的調查工作，可以是就投訴而展開的全面調查，又或是儘管沒有接到投訴而本署主動進行的直接調查。

調解

這是指在事涉各方自願的情況下，根據《申訴專員條例》第11B條進行的過程。投訴人與有關機構的代表自願會面，商討彼此願意接受的解決方法，並由本署的調查員擔任中立的調停人。

機構內部投訴處理計劃（「現處計劃」）

這是指一種初步查訊的方式。對於性質較簡單的投訴個案，本署在取得投訴人同意後，會轉介被投訴的機構，由該機構直接進行調查及回覆投訴人，並把回覆的副本送交申訴專員。在這些情況下，申訴專員或會要求有關機構就其回覆提交特定的資料、監察處理的進展和審核回覆的內容；若對有關機構的回覆感到不滿意，便會決定介入。